UFC – Que Choisir Région Lille
54 rue Jacquemars Giélée
59000 LILLE

Tél : 03 20 88 20 22
Mail : contact@lille.ufcquechoisir.fr

Site Web : http://ufc-quechoisir-lille.org

Année 2013

RAPPORT MORAL

Notre rendez-vous annuel pour l' Assemblée Générale est l'occasion de regarder dans le rétroviseur l'année écoulée, mais aussi d'entrevoir la voie que nous allons prendre pour 2014.

L'année 2013, n'en déplaise aux superstitieux aura été une année encourageante pour notre association et pour le mouvement consommateur.

D'abord, s'agissant du niveau national, dans un contexte de crise économique que nul n'ignore, l'année 2013 est emprunte de satisfaction pour notre fédération.
En effet, nous avons réussi à maintenir notre nombre d'adhérents à plus de 145600 dans nos 156 associations locales et nous avons développé le nombre de nos abonnés aux revues et augmenté, de manière significative les abonnés au site web.

Et dans notre métropole, me direz-vous ! Là aussi, au prix des efforts de chacun, nous avons stabilisé le nombre de nos adhérents à 2691 contre 2683 à fin 2012. Soit un gain de 8 adhérents ! Certes, comme me disait un de mes professeurs, « peut mieux faire » et, nous ferons, sans doute, mieux, mais en ces temps difficile il était important de consolider nos acquis. Mais nous devrons nécessairement nous développer pour assurer la pérennité de notre association.

Mes collègues, référents des activités litiges, accueil secrétariat, enquêtes, santé, environnement vous détailleront l'important travail des militants dans ces différentes commissions.

Mais, je peux, d'ores et déjà, vous donner quelques chiffres, ce sont 1834 consommateurs accueillis dans nos locaux, c'est aussi quelques 5480 appels téléphoniques reçus, sans compter les milliers de mails échangés.
Ce sont aussi 966 dossiers litiges ouverts, 1485 réponses apportées à des questions juridiques qui nous sont arrivées par l'intermédiaire du site Internet ou de la fédération.
C'est aussi 75 interventions dans les médias régionaux et nationaux, une chronique régulière sur France 3 et à France Bleu Nord, une newsletter envoyées chaque mois à 3350 correspondants, un site régulièrement visité qui s'est enrichi durant l'année écoulée de 76 nouveaux articles concernant le juridique, l'environnement, les enquêtes, la santé…
8 enquêtes ou études menées par notre commission ad hoc chez les opticiens, les boulangers, les médecins généralistes…et j'ajouterai des représentations en nombre pour nos commissions Santé et Environnement.

Bref, une somme impressionnante d'activités avec la seule préoccupation d'aider, d'informer, de représenter les consommateurs de la métropole.

Je n'oublie pas, bien sur, nos collaborateurs, Emilie Elard notre juriste qui apporte son savoir et son expérience aux bénévoles litiges, Stéphanie Cardon chargée principalement de l'accueil téléphonique et en charge d'autres dossiers, et Pierre – Jean Delcour que je qualifierai de « facilitateur » chargé de veiller à la bonne marche de nos locaux, de faciliter le travail des bénévoles, d'assurer le secrétariat du Président et de jouer le rôle du webmaster de notre site Internet.

Je vous disais, en commençant cette présentation que 2013 nous avait réservé de bonnes surprises.

Je ne retiendrai que deux moments forts pour notre association et aussi pour le mouvement consumériste dans son ensemble, je vous parlerai d'abord de ce qui devrait être la clé de voûte de la nouvelle loi consommation : l'action de groupe à la française qui se concrétise enfin !

Cette procédure tant attendue pour rééquilibrer le rapport de forces entre consommateurs et professionnels sera particulièrement lourde pour notre association. Le dispositif tel que organisé par le gouvernement fait reposer sur l'association la pleine responsabilité de l'organisation de la réparation de chaque consommateur.

La fédération compte sur les Associations locales pour détecter les litiges sériels qui pourraient faire l'objet d'une action de groupe. Mais attention, cette procédure répond à quelques règles : que nous soyons bien dans le cadre de litiges de la consommation, pour l'instant sont exclus de la loi les litiges liés à la santé et à l'environnement. Que la qualité de consommateurs soit reconnue à l'adhérent, qu'il y ait un nombre conséquent de plaignants, une action non prescrite, et un professionnel facilement identifiable (franchisé).
Bref, l'action de groupe issue de la loi Hammon constitue une réelle avancée même si elle n'atteint pas son objectif premier : l'indemnisation simple de toutes les victimes ce qui en ferait une redoutable arme de dissuasion. En tout état de cause, l'UFC – Que Choisir se tient prête à agir.

Le deuxième moment fort pour notre association se situe dans l'action « gaz moins cher ensemble »
Qui pouvait imaginer que lorsque l'UFC – Que Choisir évoquait la nécessité de peser sur l'offre en créant un véritable pouvoir de marché des consommateurs que la campagne gaz moins cher ensemble en serait la parfaite traduction ?
Plus de 142000 inscrits et prés de la moitié qui souhaite souscrire à l'offre lauréate. Nous entendions obtenir la meilleure offre sur le marché du gaz, grâce aux consommateurs, c'est chose faite et par « meilleure offre », il ne faut pas simplement entendre gain en pouvoir d'achat, mais aussi une sécurité juridique renforcée avec des contrats élaborés par l'UFC – Que Choisir, et purgés de toute clause abusive. En quelques mois seulement, l'impact de cette campagne a été plus important que des années d'actions judiciaires en matière de clauses abusives énergie.
Le succès de cette campagne, souligne bel et bien qu'elle répondait à une attente forte des consommateurs tant s'agissant de son objet que du rôle même de notre organisation.

Le consommateur ne veut plus seulement de l'information, le consommateur attend de nous de l'action en lui donnant l'opportunité de retrouver un véritable pouvoir sur le marché. Cette capacité à mobiliser les consommateurs, à s'appuyer sur eux pour créer ce véritable pouvoir de marché nous entendons bien en abuser en 2014, ce sera notre « pacte de responsabilité ».

Lille le 18 avril 2014
Pour le Conseil d'Administration
Robert Bréhon
Président

UFC-QUE CHOISIR Région LILLE
54 rue Jacquemars Giélée
59000 LILLE

Tel : 03.20.88.20.22
Mail : contact@lille.ufcquechoisir.fr

Site Web : http://ufc-quechoisir-lille.org

RAPPORT D'ACTIVITES ANNEE 2013

ACCUEIL DES CONSOMMATEURS

Les consommateurs se rapprochent de l'UFC-QUE CHOISIR Région LILLE pour obtenir de l'information, de la documentation, recevoir des conseils ou solliciter l'aide de l'association pour régler un litige à l'amiable avec un professionnel ou une administration.

L'activité "litiges" en 2013

Après une véritable "explosion" de l'accueil litiges en 2012, le nombre de dossiers traités en 2013 a sensiblement diminué. Le coût de l'adhésion, mais aussi la recherche de lettres types et d'informations gratuites sur internet en sont vraisemblablement une partie de la cause.

Si ce n'est pas toujours l'aspect le plus visible de l'action de notre association, (que l'on connaît surtout pour ses essais comparatifs) l'accueil litige reste une porte d'entrée particulièrement importante de nouveaux adhérents. Non seulement elle nous apporte une visualisation intéressante sur les pratiques d'un certain nombre de professionnels, mais elle permet aussi à nos adhérents de recevoir aide et soutien pour sortir d'un contentieux individuel.

En 2013 nous avons ouvert 968 dossiers de litiges contre 1164 (soit 200 de plus) en 2012. Nous retrouvons toutefois à peu près le chiffre de 2011 avec 997 dossiers.

En amont du traitement de ces litiges il a fallu répondre à plus de 5 500 appels téléphoniques (prises de rendez vous ou tout simplement demande d'information) soit un moyenne de 22 appels téléphoniques par jour. Il y a eu 1000 appels de plus que l'an dernier et 2 500 de plus qu'en 2011. Pour éviter de perdre des appels nous avons modifié notre

répondeur en lui permettant de recueillir le message du correspondant. Nous nous engagions à rappeler toute personne laissant un numéro de téléphone. Dans ce cadre il y a eu 620 rappels de correspondants (cette messagerie permettant un rappel n'a été mise en place qu'en juin 2013).

Beaucoup de demandes diverses dans ces appels : certes des demandes de rendez vous, mais aussi des demandes de renseignements et d'informations. Cette explosion d'appel a eu son corolaire négatif : on a eu sensiblement moins de visites : 1 800 personnes accueillies contre 2 400 l'an dernier.

Il nous a fallu faire face également à un problème souvent agaçant pour nos conseillers litiges : les défections de rendez vous. Nous avons dès ces derniers mois mis en place, comme chez certains spécialistes médicaux, un rappel systématique des personnes pour leur demander confirmation de leur venue.

En outre, nous sommes de plus en plus sollicités pour répondre à des questions qui nous arrivent par la boîte mail de notre association locale, (987 en 2013) et d'autres qui nous sont transmises par notre fédération car elles concernent des consommateurs du ressort de notre AL (495). Ce travail d'accueil "internet" prend beaucoup de temps, contribue à la renommée et au sérieux de notre association (les réponses sont la plupart du temps envoyées dans les 24 ou 48 heures)....mais ne génèrent pas forcément de nouvelles adhésions : les consommateurs sont de plus en plus boulimiques d'informations juridiques pour régler leurs litiges de consommation et estiment devoir y avoir accès gratuitement.

Si on additionne les "sollicitations" juridiques par mail + téléphone + accueil on totalise 8 800 consommateurs qui nous ont contactés en 2013 ; sans doute un peu moins, car on a aussi parmi nos consommateurs des "boulimiques" des contentieux.

Quels sont les moyens que nous avons mis en œuvre pour faire vivre cet "accueil" litige.

1) des moyens humains

☞ à commencer par Emilie notre juriste. Elle intervient dans notre association depuis maintenant 8 ans, sa mission principale étant le soutien et l'accompagnement juridique de l'action des bénévoles qui prennent eux en charge la totalité de la gestion du dossier de litiges. Elle assure également la poursuite de suivi de dossiers dont la prise en charge avait été initiée par des stagiaires.

Emilie assure également le "tutorat" de stagiaires juristes que nous accueillons au sein de l'association.

Elle apporte enfin des informations juridiques sur des thèmes précis lors des réunions de bénévoles, mais aussi lors d'interventions auprès de médias tels France 3 et France bleue Nord.

☞ Stéphanie, salariée à mi-temps, se charge de l'accueil téléphonique, et croyez bien que l'accueil téléphonique c'est un métier ! Il faut savoir écouter, mais aussi récouter, donner un rendez vous en expliquant bien qu'il faudra adhérer, ramener des

documents... Elle est aidée par une équipe de bénévoles dédiés à l'accueil téléphonique puisque nous avons deux lignes téléphoniques.

☞ Enfin, Pierre Jean, également à mi-temps, avec pour mission principale de gérer le quotidien de la maison (contrats téléphonie, nettoyage, informatisation, relations avec la copropriété...) mais aussi d'assurer le secrétariat particulier du président et répondre aux multiples demandes qui nous arrivent par le site lillois "contact". C'est lui qui organise l'accueil des nouveaux bénévoles, les positionnant en stage avec tel ou tel ancien avant leur entrée officielle en fonction. C'est enfin Pierre Jean qui assure le suivi de notre site internet, qui envoie une fois par mois une newsletter à tous nos adhérents. Il faut aussi savoir qu'en plus de son activité salariée Pierre Jean tient permanence litiges, bénévolement, une fois par quinzaine à la maison des associations de Tourcoing.

☞ Autour de ces trois salariés, une quarantaine de bénévoles en moyenne

- qui accueillent les consommateurs au téléphone
- qui reçoivent les consommateurs au local, encaissent et enregistrent leur adhésion, gèrent le secrétariat, et le courrier (et avec près de 2700 adhérents aujourd'hui, et 968 dossiers de litiges il y a de quoi faire en tâches administratives),
- et traitent les litiges.

Chacun participe à une mission en fonction de sa disponibilité de 4 à 5 heures par mois jusqu'à 50 à 60 heures) et de ses souhaits et demandes

On ne vantera jamais assez l'action de nos bénévoles. Les consommateurs que nous recevons s'étonnent souvent de la disponibilité et de l'accueil de nos bénévoles : "vous passez du temps gratuitement... et en plus vous payez aussi une cotisation !"

☞ des stagiaires : nous avons comme l'an dernier eu la chance de pouvoir bénéficier d'une stagiaire avocate (Laura Mahieu) pour une durée de 6 mois, dont le financement a pu être partiellement pris en charge par la fédération. Laura a eu une action très importante au sein du service : une présence active auprès des bénévoles mais aussi une prise en charge de plus de 150 dossiers ainsi que tout un travail de préparation d'une action concertée que nous mettons en œuvre contre un fournisseur de panneaux photovoltaïques.

D'autres stagiaires venant pour la plupart de filières judiciaires, mais ne "passant" que 2 mois au plus dans nos services et donc n'étant pas rétribués. 4 étudiants ont été accueillis chez nous en 2013, (Camille, Julien, Carole, et Gaylord). L'intérêt principal de cet accueil est prospectif : les stagiaires découvrent notre association, son fonctionnement ses objectifs...et on espère que dans leur vie professionnelle future ils sauront relayer notre philosophie d'action.

Nos bénévoles ont pu bénéficier en 2013 de formations d'une journée proposées par notre union régionale : stage de découverte de l'association, stage d'initiation au traitement des litiges et formation à la maîtrise du traitement des litiges (en 2 jours). Chaque année de telles formations sont prévues et offertes aux bénévoles ainsi que ponctuellement des formations thématiques (sur les assurances, les banques, le logement...)

En outre une réunion de l'ensemble des bénévoles est organisée toutes les 6 semaines environ avec pour objectifs de créer une équipe, mieux se connaître (n'oublions pas

que les bénévoles interviennent des jours différents), avoir une info sur la vie de l'association et avoir un "point juridique" de la part d'Emilie.

2) Des moyens matériels :

Autant 2012 avait connu des difficultés dans la performance de notre réseau informatique, autant cette année 2013 tout s'est amélioré en grande partie grâce aux interventions sur le réseau de Pierre Jean et de son fils ainsi que de Marc Santré qui nous apportent une véritable valeur ajoutée dans la gestion de notre informatique.

Nous avons aujourd'hui une réelle qualité d'accueil avec salle d'attente, bureau d'accueil et 3 boxes d'entretien où les conseillers litiges reçoivent. Les bénévoles bénéficient en outre d'une pièce de secrétariat où ils peuvent non seulement travailler leurs dossiers sur ordinateur mais également avoir accès à toute une documentation juridique.

Au 54, les permanences se sont tenues tous les jours de la semaine même le samedi matin. Les consommateurs ont été reçus sur rendez vous habituellement de 9 heures 30 à 12 h 30 selon les horaires proposés par les bénévoles. Nous avons relancé avec succès deux plages de permanences sans rendez vous les mardis et jeudis et cela semble répondre à une véritable attente des consommateurs.

Il existe en outre depuis maintenant 3 ans une permanence à Tourcoing tous les mercredis après midi. Malheureusement la permanence de Valenciennes a dû fermer cette automne par manque de bénévoles. La distance est un handicap cruel pour maintenir à Valenciennes une activité de permanence qui ne soit pas trop déconnectée de l'activité du 54.

2014 verra le démarrage d'une permanence à Roubaix les mardis matins.

Pour quels litiges ?

Les services marchands : 24 % du nombre de dossiers (un chiffre constant d'année en année)

(c'est un terme générique qui reprend toutes les activités de vente en magasin, sur internet, dans tous les domaines de ventes : meubles, prestations de services, voyages...). Si les cuisinistes restent une cible habituelle avec des méthodes de commercialisation souvent inacceptables, nous continuons à avoir cette année beaucoup de litiges concernant la vente à distance (problèmes de garantie, de rétractation, et difficulté à se faire rembourser). Nous avons toujours un nombre conséquent de contentieux avec les transporteurs aériens pour l'indemnisation des retards de vols.

Logement, Copropriété, Immobilier : 24 % également du nombre de nos dossiers (une augmentation faible mais régulière du nombre de litiges)

(des problèmes récurrents de fin de bail et de non remboursement de la totalité du dépôt de garantie, mais aussi de nombreux problèmes liés à la construction, aux travaux de rénovation mais aussi aux effets pervers des lois Scellier et Robien)

Opérateurs de télécommunication : 11 % des dossiers : une baisse très sensible d'année en année

(Il s'agit surtout de contestations de période d'engagement, avec des pénalités pour résiliation, mais aussi problèmes de qualité de réception qui n'arrivent pas à trouver de solutions...).

Banques et organismes de crédit : 11 % des dossiers : une progression très régulière d'année en année

(si les frais bancaires prennent une grande place dans le nombre de contentieux, on y trouve également beaucoup de dossiers touchant les placements et les assurances vie avec régulièrement un défaut important d'information et de conseils auprès de clients qui récupèrent en fin de placement moins que ce qu'ils avaient investis). Nous avons également un certain nombre de dossiers qui ont du mal à aboutir avec utilisation frauduleuse de la carte bancaire. Enfin, nous sommes de plus en plus sollicités pour aider des adhérents à monter des dossiers de surendettement.

Assurances : 11 % également, un peu moins que l'an dernier qui avait connu une explosion , mais beaucoup plus que les années précédentes

Les assureurs semblent faire preuve de suspicion systématiquement devant tout dossier de sinistre. Ils se disent victimes de nombreuses fraudes à l'assurance, et du coup ils soupçonnent tout le monde. En outre, ils excellent dans le nombre d'exclusions plus ou moins bien précisés dans les contrats. Et il faut revenir à la charge par une deux ou trois lettres pour que finalement on arrive à faire droit à notre adhérent.

Energie, eau assainissement déchets : 8 % de nos dossiers, là encore stabilité des contentieux

Quelques fuites invisibles au compteur d'eau donnant lieu à des factures disproportionnées, mais c'est le gaz et l'électricité qui restent à l'origine des plus nombreux litiges : erreurs de compteurs, estimations excessives, voire prospection abusive pour changer d'opérateur d'énergie

Autos, motos, caravanes, mobilhomes : 7 % des dossiers ouverts, un nombre relativement stable

C'est en fait le contentieux de la réparation, de la garantie, et de la frilosité de plus en plus grandes des constructeurs d'intervenir financièrement sur des pannes graves hors période de garantie.

Administrations, Alimentation, Santé médecine, et autres secteurs de consommation constituent les 4 % restant de dossiers litiges

Des professionnels ont voulu entretenir de meilleures relations avec notre association et ont souhaité nous rencontrer durant cette année pour mettre en place des modalités de traitement de litiges : E.D.F. et son service consommateurs, ERDF, Orange, la Poste, la Banque de France pour les questions de surendettement. Une dernière rencontre avec le cuisiniste "Cuisin'affaire" a permis de mettre un terme au contentieux entretenu avec de trop nombreux consommateurs.

Par ailleurs, avec les bénévoles nous avons rencontré les services de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DDPP) qui nous ont présenté leur organisation, leurs objectifs et les modalités de partenariat que l'on peut entretenir avec eux.

Mieux informer le consommateur.

N'oublions pas que notre objet est de prévenir les litiges et pas seulement de les résoudre. Nous avons, à l'instar des revues publiées par Que choisir une action importante d'information, de prévention, de mise en garde des consommateurs :

Emilie est intervenue régulièrement dans les médias sur des thèmes de consommation. Elle est intervenue dans l'émission "Les experts" de France bleue Nord à 14 reprises et à France 3 les vendredis et mardis matin 25 fois sur des thèmes variés liés souvent à l'actualité : les soldes les locations saisonnières, les fournisseurs d'énergie, les panneaux photovoltaïques....

Personnellement j'ai été amené à répondre à des demandes d'intervention à auprès des publics fréquentant l'épicerie solidaire à Tourcoing (intervention sur les problèmes de logement, de surendettement, de garantie des achats, et d'assurance scolaire) au Centre social de Faches Thumesnil ainsi qu'auprès de l'association Caramel de Mons en Baroeul sur le même sujet. Depuis plusieurs années je suis sollicité par le lycée professionnel Maria Goretti à Lambersart pour parler "consommation" aux élèves de la filière commerciale. Enfin j'ai répondu à une demande de l'équipe des assistantes sociales du CCAS de Tourcoing pour présenter nos actions.

Notre site internet local est en vitesse de croisière : il est abondamment alimenté (outre les infos sur notre organisation, 76 articles ont été publiés en 2013) et très intensément visité : après Paris et Marseille c'est le 3ème site "Que choisir" le plus consulté : 29 800 personnes l'ont consulté en 2013.

Par ailleurs 1 newsletter mensuelle est envoyée à nos adhérents (qui ont internet) ainsi qu'à nos partenaires : 32 400 newsletters ont été envoyées cette année avec bien sûr des liens vers notre site.

Un grand merci à Pierre Jean (et à son fils) pour l'investissement important qu'il apporte pour maintenir la qualité (très largement reconnue) d'un outil de communication qui est maintenant incontournable pour toute grande association.

Devenir bénévole

Un appel est régulièrement lancé dans notre journal et sur le site internet pour inviter tous ceux qui le souhaitent à nous rejoindre dans un engagement militant.

Nous avons eu de nombreuses réponses en 2013 et des nouveaux adhérents nous ont rejoint tant dans l'accueil téléphonique, physique, le secrétariat et la gestion des litiges

Aujourd'hui notre demande vise plus particulièrement des personnes expertes dans des domaines bien spécifiques pour pouvoir mieux orienter les consommateurs qui nous contactent, vers un conseiller spécialiste de leur problème (en matière de banque, d'automobile, d'assurance, d'immobilier etc...

Toute personne qui y répond est d'abord invitée à une réunion préalable d'information sur notre association que j'anime environ une fois toutes les 6 semaines. Cette rencontre dure environ 1 heure.

Si l'intérêt pour notre action se confirme, le futur bénévole assistera à des entretiens en doublure avec un bénévole confirmé. Puis après quelques permanences et un entretien plus technique avec Emilie il lui sera proposé de recevoir seul (Emilie n'étant jamais loin pour procurer toute aide nécessaire).

Etre bénévole chez nous et en particulier dans l'accueil litiges c'est une activité citoyenne, valorisante, et conviviale dans des conditions matérielles qui aujourd'hui sont très satisfaisantes. Les portes sont ouvertes, ne vous privez pas....

Merci
Dominique Dupont

Liste des bénévoles étant intervenus en 2013 pour le traitement des litiges

Aisha BERANI
Marie BECUWE
Pascal BERNAGE
Laury BONNEL
Loïc DUSSART
Josette DAPVRIL
Yves-Bernard DE BEURMANN
Martine DELAGE
Martine DELAHAYE
Charlotte DELEPINE
Céline MUSIOL
Francine HERCBERG
Jean Christophe LAMPE
Jean-Marc ROUSSEAUX
Denis MOLON
Françoise TRISTAN DANEL
Francette VANBOCQUESTAL
Jean Louis DUPUIS
Dominique DUPONT
Martine TOURIGNY

Tourcoing : Dominique DUPONT, Pierre-Jean DELCOUR, Nicole FALLAUX
Valenciennes : Patrick GENAIN, Renée GENAIN, Jean-Pierre PICHARD, Jacky LEGRAND..... Jusqu'à interruption en mi 2013

Bénévoles Accueil / Téléphone / Secrétariat

Meryem BENABDALLAH
Claudine POULAIN
Claudette BIS
Marie Claude DEFRETIN
Patrice DELAMBRE
Thérèse DEQUIDT
Luc-Marc DESMARCHELIER
Josiane LEFRANC
Lise GAUTIER
Simone LAMMENS
Didier GAUTIER
Christiane LEDDA
Odile MAQUET
Bruno MANDRICK
Danièle RYSMAN
Christiane COMBES
Annie DANEL

Les stagiaires :

Nous avons eu le plaisir d'accueillir en nos locaux 5 stagiaires des filières Droit venus chercher l'expérience de terrain qui leur manquait.

- Camille Claret	Avril / Mai :	DEUST Assistante Juridique Faculté de Valenciennes
- Julien Bouillon	Juin / Juillet :	Master 2 Droit des Affaires spécialité droit de la distribution Faculté de Droit Lille
- Carole Dussarte	Mai / Juin :	Master 2 Droit International et Européen Faculté de Droit Lille

- Gaylor Jehanno : Mai / Juin : Master 2 Droit International et Européen Faculté de Droit Lille

- Laura Mahieu : Juillet / janvier 14 Elève avocate école Ixad Lille

LA COMMUNICATION

Une nouvelle fois notre association a été très présente dans les médias en 2013. Que ce soit dans la presse écrite, parlée ou télévisée notre association y fut présente tout au long de l'année.
Ce sont **75 interventions dans 22 médias** différents qui nous ont permis de relayer auprès du grand public nos actions et nos prises de position.

Participation régulière de notre juriste, Emilie Elard :

- En direct sur la radio France Bleu Nord dans l'émission « les experts » le lundi à 9h.
Les sujets traités :

- 14 janvier : Cadeaux de Noël
- 21 janvier : Téléphonie Mobile
- 18 février : Tout sujet de consommation
- 25 mars: e-commerce
- 15 avril : la 4 G
- 27 mai: SAV
- 24 juin: Soldes
- 15 juillet: Panneaux photovoltaïques
- 9 septembre : Tout sujet de consommation
- 23 septembre : Internet / téléphonie
- 21 octobre : Litiges fournisseur d'énergie / opération gaz moins cher
- 18 novembre: Achats à l'étranger
- 25 novembre : Litige Développement durable : pompes à chaleur, éolien ...
- 16 décembre : Téléphonie Mobile

- En direct sur France 3 pour l'émission « Nord Pas de Calais Matin »
Les sujets traités :

Le Vendredi :

- 11 janvier : Retour cadeau de Noël
- 18 janvier : Extension de garantie
- 25 janvier : Crédit sans banque
- 8 février : Dépannage à domicile
- 5 avril : e-commerce
- 12 avril : CIVI
- 17 mai : Location saisonnière

- 24 mai : Déménagement
- 7 juin : Litiges Mariage
- 21 juin : Soldes
- 28 juin : Logement Meublé

Le Mardi :

- 3 septembre : Location saisonnière recours
- 10 septembre : Litiges Compagnies aériennes
- 17 septembre : Location touristique de courtes durée
- 24 septembre : Finance Participative
- 1 octobre : le Drive
- 8 octobre : Fournisseur d'énergie
- 15 octobre : Certificat d'économie d'énergie
- 5 novembre : Emprunt après 60 ans
- 12 novembre : Assurance sinistre
- 19 novembre : Contrat d'assurance vie en déshérence
- 26 novembre : Commission d'intervention
- 3 décembre : Résiliation contrat
- 10 décembre : Abandon chantier
- 17 décembre Cash back

Nombreuses ont été les demandes d'interviews par les médias régionaux mais aussi nationaux de la presse écrite, radios, TV pour parler des loteries VPC, du prix de l'eau, le Hard Discount, le pouvoir d'achat, les soldes…..

Dans la presse écrite : La Voix du Nord, Nord Eclair, Direct Lille, 20 Minutes, La Croix du Nord, L'Aisne Nouvelle, Le Pélerin.

Pour les radios : France Bleu Nord, Fréquence Horizon, Mona FM, RCF, Aisne FM

Pour la télévision : France 3, WEO, Grand Lille TV, M6, TF1, I Télé, Canal +, NEPTV, Opale TV, AFP

Conférence de presse :
2 conférences de presse ont été organisées en 2013 :

- Le 28 mai 2013 sur le thème : « les petites assurances, grosses dépenses ! »
5 journalistes présents, diffusion d'un communiqué de presse, 7 reprises dans les médias

- Le 15 octobre 2013 sur le thème : " Gaz moins cher ensemble » 4 journalistes présents, diffusion d'un communiqué de presse, 6 reprises dans les médias.

La communication est essentielle dans la vie de notre association, faire connaître à l'extérieur, au public, nos actions, nos prises de position, notre savoir-faire est primordial pour notre développement.

La communication ce sont aussi nos communiqués de presse qui relayent nos actions, ce sont aussi des interventions auprès des Députés et Sénateurs de la métropole afin de les inviter à soutenir dans leurs assemblées respectives les prises de position de l'UFC-QUE CHOISIR qui joue là son rôle de groupe de pression.

LES REPRESENTATIONS

Que d'heures passées à parler et agir au nom des consommateurs et usagers sur des problématiques aussi variées que la qualité et la sécurité des produits et des services, les prix, les transports, l'énergie, l'urbanisme, l'aménagement du territoire, l'alimentation, la santé…

Certes, il nous est difficile de répondre à toutes les sollicitations. Nous ne pouvons non plus nous permettre de diluer notre action dans des manifestations de peu d'intérêt pour le mouvement consommateur. Le temps nous est compté, mais dans la mesure de nos disponibilités, nous nous efforçons de donner le point de vue de l'UFC-QUE CHOISIR là où il est important de se faire entendre.

Pour l'année 2013 voici une liste non exhaustive de nos représentations :

- Mobilité et déplacements CUDL
- Plan Climat Conseil Régional
- Commission Service Public Conseil Régional
- Commission Service Public ville de Lille
- Comité des usagers des Transports en Commun
- Instance de concertation EDF
- Instance de concertation GDF
- Instance de concertation La Poste
- Collège associatif de TRISELEC Lille
- Conseil d'Administration de la MRES
- Groupement Qualité Nord – Pas de Calais
- Qualinorpa / Avicert
- Comité Régional d'Education pour la Santé
- Commission Service Public du Conseil Général Nord
- Agence de l'Eau
- Comité de promotion des marchés de Lille
- Commission « Energies – Déchets » au Conseil Régional
- Commission « schéma régional des transports » au Conseil Régional
- ARS Comité Régional des Usagers
- Commissions consultatives des usagers en CUDL
- Conférence Sanitaire
- Comité régional du CLIN
- Les Eaux du Nord
- Commission « antennes relais téléphonie » à la mairie de Lille
- Plan Climat CUDL
- Commission consultative de l'eau CUDL
- Commission consultative déchets CUDL
- Plan déchets ménagers Conseil Général
- DRAAF plan Ecophyto
- Plan Régional développement du Commerce CRCI

- ERDF
- Banque de France
- Orange
- DDPP

A cette liste déjà longue, il faut ajouter des représentations qui demandent aux militants un investissement temps et un travail plus important :

Ce sont les nominations dans les Conseils d'Administration des hôpitaux et la participation aux diverses commissions.

C'est la Présidence et l'animation de l'UFC-QUE CHOISIR Région Nord – Pas de Calais qui regroupe 7 associations locales et la Présidence de l'UFC Nord 4 associations locales.

C'est une participation à la Commission de Surendettement de Lille, sur nomination du Préfet du Nord, Dominique Dupont siège en tant que suppléant et a participé à 8 réunions de la Commission de Surendettement.

Ce sont aussi des interventions, débats, conférences, participations :

- Intervention auprès des assistantes sociales du CCAS de Tourcoing
- Intervention au lycée Maria Goretti à Lambersart
- Auprès des reçu par l'association caramel de Mons en Baroeul
- Au Centre Social de Faches Thumesnil
- Plusieurs interventions à l'escale de Tourcoing (épicerie solidaire)
- Plusieurs interventions pour le public de l'association Louise Michel à Villeneuve d'Ascq
- Débat à Wingles à propos de la loi consommation
- Participation au forum de la consommation responsable à Grande Synthe
- Intervention au Collège des Hautes Etudes du Développement Durable « la consommation durable »
- Intervention à l'Institut Supérieur de l'Agriculture « produire local, consommer local »
- Participation au Comité Régional de l'Alimentation DRAAF à Lille

- ⇨ Intervention à l'Assemblée Générale des endiviers à Arras
- ⇨ Participation au forum des associations de Tourcoing
- ⇨ Participation au Conseil Régional à la journée « Gouvernance Alimentaire
- ⇨ Journée découverte Union Régionale
- ⇨ Rencontre étudiants à ISA : l'agro alimentaire, les labels, les crises alimentaires
- ⇨ Intervention au Conseil Régional dans la table ronde « l'affichage Environnemental »

Il ne faut pas s'y tromper, cette reconnaissance des milieux professionnels et politiques fait suite au travail de terrain réalisé depuis plus de 35 ans. L'indépendance, la compétence de notre association est maintenant connue et reconnue ce qui nous vaut, c'est, sans doute, la rançon de la gloire, ce nombre impressionnant de demandes de représentations.

COMMISSION «ENQUÊTES ET ETUDES»

Les 9 réunions de l'année 2013 :

Janvier :	13 présents	Septembre :	14 présents
Février :	17 présents	Octobre :	15 présents
Mars :	16présents	Novembre :	17 présents
Avril :	21 présents	Décembre :	17 présents
Juin :	13 présents		

Top présences : Lise Marie Meyssonnier & Hélène Degorre **(9)**

Moyenne des présences pour l'année : 16 personnes…

LES ENQUETES EN 2013 …

En janvier : **Enquête « Flash » : Produits sans OGM** :

Protocole : ***Cette enquête a pour but de vérifier si les engagements des professionnels pour développer des produits sans OGM ont été tenus et s'il est possible de trouver dans les rayons des grandes surfaces un choix suffisant de produits répondant à l'attente des consommateurs. D'autre part, cette enquête s'inscrit plus généralement dans l'action sur le long terme de l'UFC-Que Choisir visant à préserver les filières d'alimentation sans OGM.***

Résultats :

Marques nationales : le bien maigre panier « Nourri sans OGM »

Si les rayons de la grande distribution alignent des dizaines de références parmi les aliments recherchés, s'agissant en revanche du « Nourri sans OGM », nos enquêteurs n'ont trouvé que 3 produits alimentaires : les volailles et les œufs des *Fermiers de Loué*, ainsi que le saumon fumé sous vide de *Labeyrie* ! En outre, il convient de noter la présence de quelques marques régionales dont la diffusion est cependant trop marginale pour impacter significativement l'offre proposée aux consommateurs.

Marques distributeurs : vous avez dit « Sans OGM » ?

Pour ce qui est des marques de distributeurs (MDD), sur les 7 enseignes enquêtées : seulement deux se distinguent en proposant une véritable gamme de produits « Sans OGM » sous leurs marques propres : Carrefour (œufs, volailles, jambon, viande de porc, veau et poisson) et Auchan (volailles, jambon, viande de porc et poisson). Les autres enseignes en revanche font quasiment l'impasse sur le « Sans OGM ». En effet, si nos enquêteurs ont

relevé çà et là, la présence de quelques produits porteurs de cette mention, ceux-ci ne sont présents que dans 6 % des magasins enquêtés.

En Février : **Centres UV :**

Protocole : L'enquête consiste à se rendre dans des centres UV pour récolter entres autres : les informations et conseils sur la mise en garde de la pratique du bronzage en cabine, le nombre, la durée et la fréquence des séances.

Ce que dit la règlementation :

Le décret n°97-617 du 30 Mai 1997, relatif à la vente et à la mise à disposition du public de certains appareils de bronzage utilisant des rayonnements ultraviolets, régit la profession du bronzage en cabine.

Cinq instructions sont exigées par la législation :

- L'information des utilisateurs sur les risques des UV pour la santé.
- L'interdiction des UV aux mineurs.
- La présence de personnel qualifié.
- La déclaration des installations UV à la préfecture du département.
- Le contrôle technique régulier des appareils.

Seuls les 2 premiers points pourront être vérifiés par nos soins. Ainsi, la preuve du contrôle technique des appareils, ou la bonne formation du personnel en charge des séances d'UV habituellement vérifiables par la DGCCRF, ne sont accessibles à une personne lambda, qu'au moment d'entrer dans la cabine, ce que notre protocole ne prévoit pas.

Les principaux enseignements (résultats nationaux) :

- ✓ **85% des centres (702 magasins) assurent que les UV préparent la peau à une exposition solaire, ce qui est faux et prouvé par la communauté scientifique**.
- ✓ **35% des centres véhiculent l'idée que les UV sont bons pour la peau.**
- ✓ 79% des centres ne se sont pas renseignés sur une éventuelle allergie au soleil.
- ✓ 73% n'ont pas demandé si le client avait des problèmes de santé pouvant contre-indiquer la pratique d'UV.
- ✓ 27% des centres enquêtés n'ont émis aucune opposition à ce que l'enquêteur associe UV et traitement médicamenteux photo-sensibilisant !

- ✓ 81% des centres n'ont pas détaillé à nos enquêteurs les différents agents photo-sensibilisants contre-indiqués lors de la pratique d'UV.

- ✓ **65% des centres n'ont évoqué aucun risque liés à la pratique des UV.**

- ✓ 35% des centres n'ont évoqué aucune mise en garde.

- ✓ 58% des centres dont nous avons collectés la brochure publicitaire, n'ont pas apposé sur cette dernière la mention légale de mise en garde, exigée par l'état.

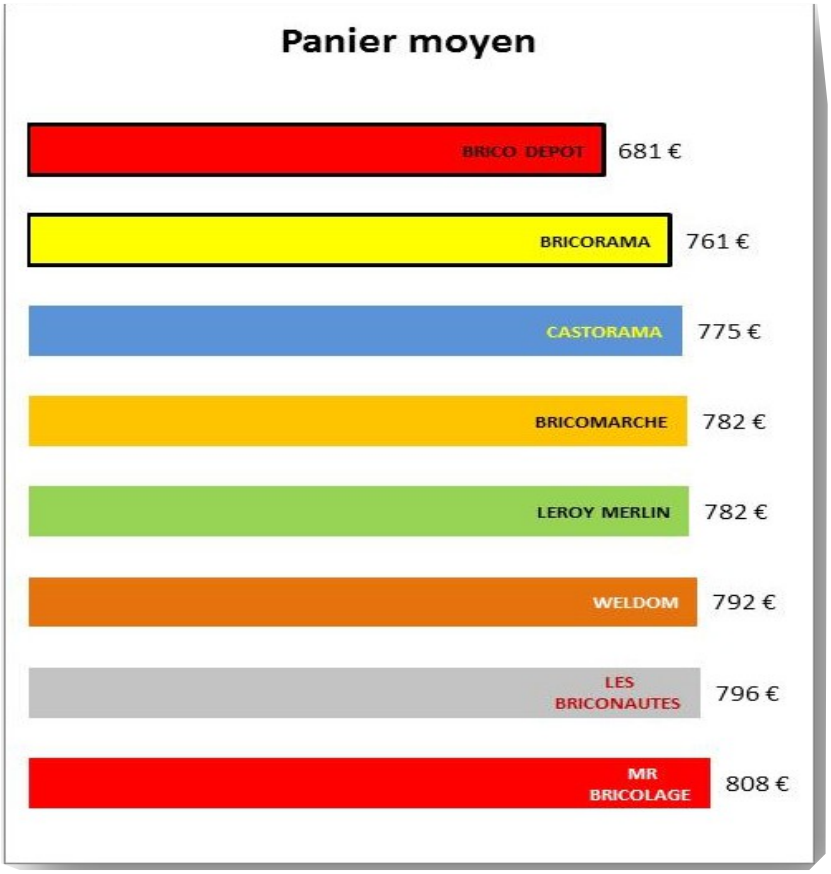
- ✓ **70% des centres ont bien averti leurs clients sur le fait que la loi impose 48h d'interruption entre les 2 premières séances d'UV.**

- ✓ Par contre, 54% des centres proposent un nombre de séances à leur client, sans avoir examiné leur peau au préalable.

En Avril : Prix et conseils en bricolage :

Protocole : ***Cette enquête consiste à se rendre dans les grandes surfaces de bricolage pour obtenir des conseils pour retapisser une pièce, s'informer sur le délai de disponibilité des pièces détachées et relever une trentaine de prix.***

Résultats :



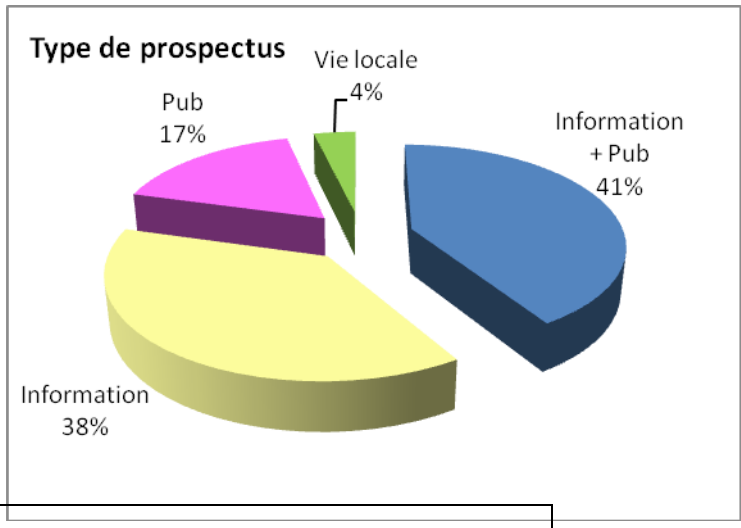
Prix du panier moyen par enseigne :

Pour un panier moyen de 786 euros (correspondant à la dépense annuelle moyenne d'un ménage en grande surface de bricolage) les enseignes affichent des niveaux de prix variant de 761 € pour la moins chère (Brico-Dépôt) à 808 € pour la plus chère (Mr.Bricolage)
Les enseignes Castorama, Bricomarché, Leroy Merlin proposent des niveaux de tarifs proches avec un panier moyen entre 775 et 782 euros.
Weldom et les Briconautes pratiquent des niveaux de prix légèrement supérieurs aux environs de 790 €

De Mai à Juillet : Prospectus chez les Médecins généralistes :

Protocole : ***Cette enquête consiste à se rendre dans un cabinet de médecin généraliste, y récupérer les éventuels prospectus présents dans la salle d'attente, le couloir, l'entrée….***

Les résultats :
Cette enquête démontre que dans 58% des cas, les prospectus sont de la publicité plus ou moins déguisée selon qu'elle soit plus ou moins noyée au milieu d'informations à vocation médicale.



Type de prospectus	Nombre	%
Information + Pub	1403	41,1 %
Information	1302	38,2 %
Pub	579	17,0 %
Vie locale	127	3,7%

En Juin : Boulangeries « Grandes surfaces » et Traditionnelles :

Protocole : ***Dresser une carte des prix et poids des baguettes, ainsi que le prix des viennoiseries. Relever si l'affichage des prix est correct. Analyser la teneur en sel.***

En France : 204 baguettes ont été achetées entre le 09 juin et le 06 juillet 2013 par l'intermédiaire de plusieurs associations locales. Les achats ont eu lieu dans les boulangeries traditionnelles ou en rayon « boulangerie » de grandes-surfaces.

Les résultats nationaux :
La teneur en sel minimale obtenue est de **1,09g/100g**. La teneur maximale est de **2,02g/100g**. La teneur moyenne est de 1,52g/100g. Elle se confond avec la médiane (1,5g/100g), ce qui signifie qu'il y a autant de résultats supérieurs à cette valeur que de résultats inférieurs.

Les résultats confirment la tendance observée ces dernières années d'une ***diminution des teneurs en sel dans le pain*** et les produits de panification.

Selon l'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail), la teneur moyenne du sel dans le pain est, en effet, passée de 1,99g/100g à 1,51g /100g entre 2002 et 2011.

Finalement**, seulement 10% des résultats parviennent à une teneur « optimale » de 1,2g/100g.**

Sur les 204 baguettes achetées, 125 proviennent de boulangeries traditionnelles (soit environ 60% de notre échantillonnage) et 78 des rayons « boulangerie » de grandes-surfaces (principalement Carrefour, Auchan, Leclerc, Intermarché et système U).

En Septembre : **Relevé de prix : Grandes et moyennes surfaces :**

Protocole : ***80 prix de marques nationales (MN) et marques de distributeurs (MDD) à relever dans les enseignes de la grande distribution.***

Résultats Nationaux :

Sans surprise, E.Leclerc conserve la tête du classement avec un panier à 295€, soit 6,2% de moins que la moyenne de toutes les enseignes réunies.
Grâce à un repositionnement franc et une politique de prix agressive (particulièrement sur les marques nationales) le nouveau challenger est Géant-Casino ; il remplace Carrefour et il gagne 9 places entre septembre 2012 et septembre 2013. Son panier vaut 4,5% de moins que la moyenne de toutes les enseignes.
Hyper U est 3ème sur ce podium, avec un panier à 2,6% de moins, soit 307€.

Résultats et classement des établissements enquêtés par l'AL 593 :

Enseignes	Villes	Prix du panier	MN	MDD	Adresse
E.Leclerc	Seclin	288	HHH	HHH	15 Rue Lorival Zone Industrielle
E.Leclerc	Wattrelos	295	HH	HHH	Rue Carnot
E.Leclerc	Templeuve	296	HHH	HH	Rue Du Maresquel
E.Leclerc	Saint-Amand-les-Eaux	298	HH	HH	Z.A Mont Des Bruyères
Intermarché Super	Douchy-les-Mines	300	HH	HH	28 Route D'Haspres
Intermarché	Annœullin	301	HH	HH	60 Bis Rue De Touraine

Super					
Carrefour	Lille	303	HH	HHH	CC Euralille
Intermarché Super	Roubaix	304	HH	HH	203 Avenue Alfred Motte
Intermarché Super	Quarouble	305	HH	HH	221 Rue Jean Jaures
Carrefour	Lille	306	H	HHH	130 Rue De Grand But
Carrefour	Wasquehal	307	HH	H	Avenue Du Grand Cottignies
Carrefour	Aulnoy-lez-Valenciennes	309	H	HH	Z..A. C. D'Aulnoy
Intermarché Hyper	La Gorgue	309	HH	H	Avenue Des Aulnes
Intermarché Super	Emmerin	310	H	HH	Rue De La Canteraine
Intermarché Super	Bousbecque	312	H	H	Rue Auger
Auchan	Englos	312	H	HH	CC Englos Les Géants
Auchan	Faches-Thumesnil	313	HH	νν	Route De Vendeville
Intermarché Super	Halluin	315	H	H	Zac De La Viscourt
Intermarché Super	Tourcoing	316	H	ν	185 Rue Du Touquet
Auchan	Villeneuve-d'Ascq	317	H	ν	CC V2
Auchan	Leers	318	H	H	Avenue De L'Europe
Super U	Nieppe	318	ν	HH	Drève Du Bailly
Auchan	Petite-Forêt	318	H	ν	Route Nationale 45
Cora	Wattignies	318	ν	H	Rue Clémenceau
Auchan	Roncq	320	ν	H	Boulevard D'Halluin
Auchan	Valenciennes	321	H	νν	Avenue Du Général Horne
Carrefour Market	Annœullin	322	ν	ν	Rue Lavoisier
Carrefour Market	La Madeleine	324	H	νν	Rue Du Pré Catelan
Carrefour Market	Estaires	327	ν	νν	Route De Merville
Carrefour Market	Lille	327	H	νν	281 Rue Léon Gambetta
Carrefour Market	Erquinghem-Lys	328	ν	νν	Route D'Armentières
Carrefour Market	Valenciennes	330	ν	ν	Boulevard Henri Harpignies
Cora	Villeneuve-d'Ascq	330	νν	H	18 Rue J. Guesde
Carrefour Market	Quesnoy-sur-Deûle	338	νν	ν	43 Rue De Comines
Monoprix	Marcq-en-Barœul	357	νν	νν	1002 Avenue De La République

Légende :			
Très bon marché :	HHH		
Bon Marché :	HH	Cher :	v
Modéré :	H	Très cher :	vv

MN : Marque Nationale
MDD : Marque du Distributeur

Novembre 2013 …. Janvier 2014 : Enquête : Répercussions hausse TVA :

***Protocole :** UFC-Que Choisir a sollicité son réseau de témoin-bénévoles afin de suivre l'évolution de prix dans 5 types de commerce et pour 10 prestations différentes entre novembre 2013 et janvier 2014.*

Les enquêteurs ont relevé les prix de 10 prestations proposées dans 6 commerces différents, une première fois en novembre 2013 puis en janvier 2014.

Résultats nationaux :

Restaurants et bars : des hausses de prix, certes minoritaires, mais sensibles !

28% des restaurants ont augmenté le prix de leur premier menu quand 70% l'ont maintenu au même prix qu'en novembre (2% ont diminué leurs prix). Parmi ceux qui ont augmenté les tarifs, la hausse atteint 7% au lieu des 2,8% de hausse théorique (consécutivement à un passage du taux de TVA de 7% à 10%)

Pressings et coiffeurs : une minorité a répercuté la hausse de la TVA :

Les commerçants qui ont le plus augmenté leurs tarifs sont les pressings, avec 31% qui ont augmenté leur prix depuis novembre, d'une amplitude moyenne de +7%.

Parmi les coiffeurs, 15% ont augmenté leurs prix : les hausses atteignent 6% sur les coupes Hommes contre +4% sur les coupes Femmes.

En Novembre : Enquête « Opticiens »

***Protocole** : L'enquête consiste à se rendre dans des magasins d'optique, effectuer quelques observations sur la vitrine et dans le magasin. Trouver une monture qui plaise et en connaître le « reste à payer » grâce à la mutuelle complémentaire.*

Résultats régionaux :

Pour la majorité des enseignes enquêtées, la certification « Qualité en optique » de l'AFNOR n'apparait pas sur la vitrine. Dans 5 enseignes enquêtées, une monture de plus de 140 euros a pu être sélectionnée.

La plupart des enseignes proposait une offre promotionnelle et seulement 3 boutiques ont proposé une offre de paiement en plusieurs fois pour les tarifs dépassant le budget.

Certains opticiens mutualistes n'ont pas voulu renseigner notre enquêteur sans prescription médicale.

Enfin, dans l'ensemble l'accueil était plutôt agréable et la majorité des vendeurs possédaient un badge identifiant leur fonction.

Animateurs de la commission :

Lise Marie Meyssonnier & Marc Roussez.

Lise Marie & moi profitons de ce moment pour remercier tous les bénévoles qui donnent de leurs temps et participent au bon fonctionnement de la commission tant par leur présence que par leur dévouement.

COMMISSION SANTE

La Commission Santé de l'UFC-QUE-CHOISIR « REGION - LILLE » est une instance spécialisée qui s'attache à faire respecter les droits des usagers du système de santé dans les domaines de l'éducation sanitaire et thérapeutique, la prévention, les soins curatifs et palliatifs, le handicap et la perte d'autonomie et aussi à représenter les usagers dans différentes structures de soins, institutions sanitaires et médico-sociales, Services de santé.

13 personnes participent aujourd'hui activement au fonctionnement de la Commission Santé, dont une dizaine exerce des fonctions de représentations des usagers dans diverses instances.

Ainsi, par exemple, l'UFC est présente au Centre Hospitalier Régional Universitaire de Lille, dans les hôpitaux St. Philibert et St. Vincent, dans les hôpitaux d'Haubourdin, Armentières, Loos, Seclin, Roubaix, Valenciennes, Wattrelos, à la Maison Jean XXIII, la clinique de la Mitterie, l'Etablissement pour personnes âgées de Seclin, au Comité Régional de Protection des Personnes, l'Etablissement Public de Santé Mentale « Lille agglomération ».

Au titre de la démocratie sanitaire, de nombreux textes réglementaires sont publiés depuis plusieurs années, qui constituent une nouvelle partie du droit : celui du patient et de l'usager du système de santé.
Ce droit s'exerce, d'une part, auprès de tous les professionnels du monde de la santé, des établissements de soins , de prévention ou médico-sociaux et , d'autre part, auprès des structures sociales et des organisations sanitaires, ainsi qu'au travers des systèmes d'informations médicales.

Pour faire respecter les droits des usagers, les membres de la Commission Santé travaillent en réseau, s'échangent les informations, participent à des réunions de travail et suivent des formations qualifiantes.

Nos activités et missions sont assurées non seulement au plan local mais également au sein d'institutions de la région Nord Pas-de-Calais car c'est principalement en représentation collective des usagers que les membres de la Commission exercent leurs mandats.

Ils sont amenés à exprimer les positions de l'UFC sur les organisations ou politiques de santé publique auprès des différentes instances administratives officielles telles que, notamment, la

Conférence de Santé et de l'Autonomie, l'Agence Régionale de Santé, le comité départemental sur l'urgence et les transports sanitaires et d'autres structures encore.

Bien sûr, les situations individuelles dont nous sommes saisis sont examinées au mieux des intérêts des patients.

Ainsi, ce sont près de 15O représentations qui ont été assurées par les membres de notre commission santé durant l'année 2013, au sein des instances de gestion ou commissions diverses des institutions et établissement sanitaires ou médicaux-sociaux de notre région

La Commission participe également à diverses manifestations, actions de prévention ou de santé, enquêtes de terrains, organisées tant au plan local que régional, en étroite collaboration avec les autres Commissions santé de la région, au sein de l'Union régionale de l'UFC.

Animateurs de la commission : Robert Houzé, Dominique Coliche

LE JOURNAL

Une fois de plus, l'engagement du comité de rédaction a permis de sortir les 4 numéros de notre journal local « Métropole Nord Consommateurs » tiré maintenant à 2800 exemplaires.

Ainsi dans chaque numéro sous les rubriques « Avec l'UFC ils ont eu gain de cause » et « Nos lecteurs nous écrivent » nous avons publié des témoignages de consommateurs et quelques résumés de litiges résolus à l'avantage des consommateurs.

Et dans le n°147 de mars 2013 :

Edito : Le gaspillage alimentaire : un constat alarmant
Economie : La Banque postale reconnaît une grossière erreur
Logement : Conseil avant d'effectuer des travaux
Environnement : Recycler les papiers
Logement : Quitter son logement locatif
Environnement : Emballages plastiques : l'amorce d'un changement
Droit : Le démarchage à domicile

N° 148 de juin :

Edito : Restaurants : Frais ou Surgelés ? Circulez « y a rien à voir »
Litige : « Cuisin'affaires »
Logement : Moins de consommation d'électricité
Droit : Le droit au compte bancaire
Santé : Risques en santé publique et environnementaux

Santé : Le Dossier Médical Personnel
Témoignage : Easy Jet : retard de vol
Environnement : Une transition énergétique pour quoi faire,
Economie : Consommateurs : à vos tickets de caisse
Economie : Les marges exorbitantes des opticiens

N° 149 de septembre :

Edito : Un mode d'emploi pour décrypter …. Les modes d'emploi !
Association : La commission « enquêtes » recherche des bénévoles
Environnement : Canalisation en plomb : la chasse doit continuer !
Economie : Pharmaciens en ligne : ouvrez l'œil !
Environnement : Nitrates : un jeudi noir pour les consommateurs
Droit : Suppression de la taxe pour agir en justice
Transport : les dérives de la carte Pass Pass
Droit : Le démarchage téléphonique
Témoignage : Péages d'autoroute et chèques vacances

N° 150 de décembre :

Edito : L'Indépendance de l'UFC – Que Choisir est-elle menacée par la campagne « gaz moins cher ensemble » ?
Environnement : Vieux Textiles : la distribution doit-elle s'habiller de vertus ?
Economie : Il faut sortir de la TEOM (taxe d'enlèvement des ordures ménagères)
Litige : Cuisin'affaires : contentieux terminé
Environnement : semaine de réduction des déchets
Economie : Electricité : les consommateurs abonnés aux « mauvais coûts »
Droit : Le droit de rétractation
Economie : Assurance emprunteur : concurrence, il y a encore de la marge

Nous nous attachons dans tous les numéros à y faire figurer des enquêtes locales, et à y témoigner de la vie de l'association et des commissions santé, environnement, nous restons plus que jamais convaincus de la nécessité de tisser avec nos adhérents des liens réguliers.

INTERNET

Plus attractif, plus convivial, plus vivant grâce à une mise à jour régulière par notre webmaster Pierre–Jean Delcour, notre site Internet www.ufc-quechoisir-lille.org se veut le lien indispensable entre nos adhérents, les consommateurs et notre association.
29859 visiteurs ont consulté plus de 70000 pages sur notre site en 2013.

Nous avons publié 28 articles se rapportant aux litiges, 14 pour l'environnement, 21 pour les enquêtes, 13 pour la santé et plus de 50 informations dans le pavé « flash info ».
Nous avons répondu à 987 questions juridiques arrivées par courriels depuis le site.
11 Newsletters ont été envoyées aux adhérents, partenaires et amis.

LE MOUVEMENT

La Fédération : 145633 adhérents, 130 salariés, 420000 abonnés à Que Choisir

Participation de 3 délégués, Dominique Dupont, Jean Christophe Lampe et Robert Bréhon à l'Assemblée Générale le 17 et 18 mai à Paris.
Jean Christophe Lampe a été élu par l'Assemblée Générale membre de la Commission des Conflits
Participation à la présentation des objectifs 2013 le 23 janvier à Paris
2 membres de notre association participent au réseau formation fédéral et anime des stages, Emilie Elard pour la stratégie judiciaire et l'assurance et Dominique Dupont pour les formations en droit.
Présentation à Lille par Président National et le Directeur Général de l'offre globale

Participation de Robert Bréhon, Administrateur National à :

- Au Conseil d'Administration National
- Commission Commerce
- Commission Vie du Réseau
- Représentation nationale

L'Union Régionale Nord – Pas de Calais :

Les 7 associations en Nord – Pas de Calais se sont regroupées en Union Régionale :
Les 7 associations rassemblent 8066 adhérents dans le Nord Pas de Calais
Dans le Nord : Douai 11486, Dunkerque 246, Lille 2691, Sambre Avesnois 331
Dans le Pas de Calais : Artois 1556, Cote d'Opale 716, Audomarois 1040
Robert Bréhon pour l'UFC-Que Choisir Lille assure la Présidence depuis 1993

L'activité régionale dans l'Union Régionale :

- Réalisation de l'étude « Valorisation des produits de consommation courante faits à partir de matière recyclée ». Etude portée par le Réseau Environnement de l'UR
- Lancement d'une nouvelle étude régionale sur « le parcours de l'eau »
- Participation de l'Union Régionale Nord - Pas de Calais au groupe de pilotage « développement des Unions Régionales »

- En juin Assemblée Générale à Arras, 3 membres de l'AL siègent au Conseil d'Administration, Jean Christophe Lampe, Dominique Dupont, Robert Bréhon.
- Tenue de 3 réunions du Conseil d'Administration et d'une réunion de Bureau de l'UR
- En octobre participation à une journée découverte d'une filière agro alimentaire, en 2013 « les contrôles alimentaires » qui a rassemblé 25 militants du Nord – Pas de Calais
- Organisation de stages décentralisés « Découverte de l'UFC – Que Choisir, stages juridiques, assurances, » à Lille et Arras à destination des nouveaux militants.
- Organisation de deux conférences de presse régionale pour présenter les résultats de campagnes décentralisées
- Participation active aux réseaux : Santé, Environnement, Formation, Enquêtes
- Participation des Associations Locales aux travaux du diagnostic partagé afin de préparer le futur rapport d'orientation

L'antenne de Valenciennes :

Faute de militants bénévoles du secteur valenciennois engagés dans le traitement des litiges, nos permanences « litiges » sur Valenciennes ont été suspendues fin 2013.
Cette décision fait suite au retrait, pour raison personnelle, des militants qui assuraient ces permanences. Il nous faut donc avant de reprendre cette activité trouver de nouvelles personnes désireuses de s'investir.

Lille le 18 avril 2014
Pour le C.A. de l'UFC- Que Choisir Région Lille
Robert BREHON
Président